



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2843388 - RJ (2025/0024948-0)

RELATOR : MINISTRO MOURA RIBEIRO
AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - RJ133758
DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999
AGRAVADO : JOSEFA MARIA NOGUEIRA
ADVOGADA : CARLA ARAÚJO PEREIRA - RJ101186

EMENTA

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZATÓRIA. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. A jurisprudência do STJ, que entende que o dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza

2. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 20/05/2025 a 26/05/2025, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Nancy Andrigli, Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Daniela Teixeira votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 26 de maio de 2025.

Ministro MOURA RIBEIRO
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2843388 - RJ (2025/0024948-0)

RELATOR : **MINISTRO MOURA RIBEIRO**
AGRAVANTE : **BANCO DO BRASIL SA**
ADVOGADOS : **MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - RJ133758**
: **DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999**
AGRAVADO : **JOSEFA MARIA NOGUEIRA**
ADVOGADA : **CARLA ARAÚJO PEREIRA - RJ101186**

EMENTA

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZATÓRIA. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. A jurisprudência do STJ, que entende que o dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza

2. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo em recurso especial interposto por BANCO DO BRASIL S.A. (BANCO DO BRASIL) contra decisão que não admitiu seu apelo nobre manejado com fundamento no art. 105, III, alíneas *a* e *c*, da CF contra acórdão proferido pelo TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, assim ementado:

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. GOLPE DO MOTOBOY. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA QUE MERECE ACOLHIDA. RELAÇÃO CONSUMERISTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICABILIDADE DO ART. 14 DO CDC. FORTUITO INTERNO QUE NÃO AFASTA A RESPONSABILIDADE DA DEMANDADA. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA 94 DESTE TRIBUNAL DE JUSTIÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUTORA IDOSA (82 ANOS DE IDADE) QUE ACREDITOU NO DEVER DE CUIDADO E SEGURANÇA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE PELOS DANOS CAUSADOS POR FRAUDES OU DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS, COMO NO CASO DOS AUTOS, PORQUANTO TAL RESPONSABILIDADE DECORRE DO RISCO DO EMPREENDIMENTO, CARACTERIZANDO-SE COMO FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 STJ. É INCONTROVERSO QUE A AUTORA FOI VÍTIMA DE FRAUDE, CONHECIDA COMO "GOLPE DO MOTOBOY", MEDIANTE COMPRA COM CARTÃO DE DÉBITO NA IMPORTÂNCIA DE R\$ 1.178,99 NO DIA DO GOLPE (29/03/2021), REALIZADA EM 3 PARCELAS (R\$ 400,00, R\$ 399,99 E R\$ 379,00) NO INTERVALO DE UM MINUTO, E CARTÃO DE CRÉDITO NO VALOR TOTAL DE R\$ 3.277,85, REALIZADA NO DIA 16/04/2021, E, PORTANTO, MAIS DE DUAS SEMANAS APÓS A CONTESTAÇÃO REALIZADA NO BANCO, QUE NÃO PROCEDEU AO BLOQUEIO DO PLÁSTICO. O STJ ASSENTOU EM CASO SEMELHANTE "QUE O BANCO DEVE RESPONDER OBJETIVAMENTE PELO DANO SOFRIDO PELAS VÍTIMAS DO GOLPE DO MOTOBOY QUANDO RESTAR DEMONSTRADA A FALHA DE SUA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, POR TER ADMITIDO TRANSAÇÕES QUE FOGEM DO PADRÃO DE CONSUMO DO CORRENTISTA". PRECEDENTES. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS RÉUS QUE DEIXARAM DE AGIR DE FORMA PREVENTIVA PARA EVITAR O RESULTADO DANOSO. COMPRAS QUE FORAM FEITAS EM DESCONFORMIDADE COM O PERFIL DA CLIENTE. OPERAÇÕES ATÍPICAS EM RELAÇÃO AO PADRÃO DE CONSUMO QUE NÃO FORAM OBSTADAS, EVIDENCIADO A VULNERABILIDADE DO SISTEMA BANCÁRIO, VIOLANDO O DEVER DE SEGURANÇA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL EVIDENCIADO. A IMPUTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE HÁ DE SER FEITA SOB À LUZ DO ESTATUTO DO IDOSO E DA CONVENÇÃO INTERAMERICANA SOBRE A PROTEÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS DOS IDOSOS, CONSIDERANDO A SUA PECULIAR SITUAÇÃO DE CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE DEVE SER FIXADO EM R\$ 5.000,00 DE ACORDO COM O ENTENDIMENTO DESTA CORTE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO PARA CONDENAR OS RÉUS A REPARAR O DANO MATERIAL SOFRIDO, DE FORMA DOBRADA, NO VALOR TOTAL DE R\$ 8.913,68, BEM COMO COMPENSAR A AUTORA PELO DANO MORAL NO MONTANTE DE R\$ 5.000,00. ÔNUS SUCUMBENCIAIS QUE DEVE SER INVERTIDOS DIANTE DA CONDENAÇÃO DOS RÉUS, DE FORMA SOLIDÁRIA (e-STJ, fls. 433 /434)

Foi apresentada contraminuta. (e-STJ, fls. 710-714).

É o relatório.

VOTO

O agravo é espécie recursal cabível, foi interposto tempestivamente e com impugnação adequada aos fundamentos da decisão recorrida.

CONHEÇO, portanto, do agravo e passo ao exame do recurso especial, que não merece prosperar.

Nas razões de seu apelo nobre interposto com base no art. 105, III, alíneas *a* e *c*, da CF, BANCO DO BRASIL alegou, além do dissídio jurisprudencial, a violação dos arts. 6º, VIII, 14, § 3º, do CDC, e 927 do CC, da Súmula n. 479 do STJ, ao sustentar que nos casos em que o evento danoso decorre de culpa exclusiva do consumidor, exclui expressamente a responsabilidade do fornecedor de serviços pelo dano ocorrido, porque fica caracterizado que não houve falha na prestação do serviço pela instituição financeira.

Inicialmente, observa-se que quanto à violação da Súmula n. 479 do STJ, cabe ressaltar que o recurso especial não constitui via adequada para análise de eventual contrariedade a enunciado sumular, por não estar compreendido na expressão "lei federal", constante do art. 105, III, *a*, da CF, conforme previsto na Súmula n. 518 desta Corte: *Para fins do art. 105, III, a, da Constituição Federal, não é cabível recurso especial fundado em alegada violação de enunciado de súmula.*

Da responsabilidade objetiva do BANCO

O TJRJ, fundado nos elementos constantes dos autos, reconheceu a culpa da instituição financeira, nos termos da fundamentação abaixo:

Impende ressaltar que a configuração do ilícito como fortuito interno se dá justamente em razão do dever da instituição financeira de verificar a regularidade e idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios para dificultar o uso indevido de cartões e ferramentas eletrônicas.

*Para a prestação adequada do serviço, a instituição financeira deve zelar pela segurança. Assim, é seu dever alertar os correntistas de forma eficaz sobre movimentações estranhas em sua conta, podendo até mesmo, por precaução, levar ao bloqueio do cartão até que se confirme a autenticidade das transações. **No entanto, no caso em tela, isto não aconteceu, não tendo a casa bancária comprovado a adoção de quaisquer medidas no sentido de impedir a movimentação fraudulenta da conta da autora.***

[...]

Evidente, pois, a falha na prestação do serviço pelos réus, que impõe a responsabilidade pela reparação dos danos a que deu causa, a teor dos artigos 14 e 17 do CDC. (e-STJ, fl. 443-447).

Observa-se que o acórdão recorrido está em sintonia com a jurisprudência do STJ, que entende que o dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza.

Nesse sentido:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

- 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.*
- 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022.*
- 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.*
- 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.*
- 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.*
- 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.*
- 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das*

compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

Precedentes.

8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.

10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022)

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.

2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela

falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexos causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.

4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes 5. Nos termos da jurisprudência deste STJ, cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

6. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país.

7. Quando se trata de responsabilidade objetiva, a possibilidade de redução do montante indenizatório em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos ao contratar um serviço que seja perigoso.

8. Não é razoável afirmar que o consumidor assumiu conscientemente um risco ao digitar a senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser

preposto do banco, porquanto agiu em razão da expectativa de confiança que detinha nos sistemas de segurança da instituição financeira.

9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista.

10. Se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição sofrida em nível excedente ao socialmente tolerável.

11. Recurso especial conhecido e provido.

(REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO MOTOBOY". USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. CONSUMIDORAS IDOSAS -HIPERVULNERÁVEIS. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. Malgrado os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

2. Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrighi no julgamento do REsp 1.995.458/SP, tratando-se de consumidor idoso, "a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável".

3. Situação concreta em que foi constatada a falha da instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em conta-corrente de

idosas, mormente diante das evidentes movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo.

4. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AREsp n. 2.201.401/RJ, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 29/5/2023, DJe de 1º/6/2023)

Nessas condições, **CONHEÇO** do agravo para **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso especial.

MAJORO em 5% o valor dos honorários advocatícios anteriormente fixados em desfavor do BANCO DO BRASIL, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, devendo ser observada a concessão da justiça gratuita.

É o voto.

Por oportuno, previno que a interposição de recurso contra esta decisão, se declarado manifestamente inadmissível, protelatório ou improcedente, poderá acarretar condenação nos termos do art. 1.026, § 2º, do CPC.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

AREsp 2.843.388 / RJ
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2025/0024948-0

Número de Origem:

00142782720218190208 142782720218190208 202424511425

Sessão Virtual de 20/05/2025 a 26/05/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro MOURA RIBEIRO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. LINDÔRA MARIA ARAÚJO

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - RJ133758

DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999

AGRAVADO : JOSEFA MARIA NOGUEIRA

ADVOGADA : CARLA ARAÚJO PEREIRA - RJ101186

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR -
INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 20/05/2025 a 26/05/2025, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Nancy Andrichi, Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Daniela Teixeira votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 26 de maio de 2025